

Neue Fahrgastrechte



schlichtungsstelle
mobilität    

Hängen geblieben?



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz



VCD
Verkehrsclub
Deutschland

Die Schlichtungsstelle Mobilität wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz finanziert. Träger des Projektes ist der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD), der Umwelt- und Verbraucherverband für nachhaltige Mobilität.

Inhalt

Mehr Rechte für Zugfahrgäste	4
---	----------

Regelungen im Nah- und Fernverkehr

Fahrpreiserstattung	4
25 oder 50 Prozent Entschädigung	6
Hilfeleistungen	8
Haftungsbefreiung	9

Besondere Regelungen im Fernverkehr	10
--	-----------

Fahrgastrechte für Menschen mit Handicap	10
---	-----------

Besondere Regelungen im Nahverkehr

Ersatzbeförderung mit einem anderen Zug	11
Ersatzbeförderung mit anderen Verkehrsmitteln	13
Haftungsbefreiung im Nahverkehr	15

Praktische Hinweise	16
----------------------------------	-----------

Wer hilft im Streitfall?	17
---------------------------------------	-----------

Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD	18
---	-----------

Weitere Adressen	18
------------------------	-----------

Mehr Rechte für Zugfahrgäste!

Seit dem 29. Juli 2009 gilt das Gesetz über die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr. Damit gibt es in Deutschland erstmals umfangreiche gesetzliche Rechte für Reisende des Bahnverkehrs.

Bisherige Ausgleichs- und Erstattungsleistungen beruhten überwiegend auf freiwilligen Selbstverpflichtungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen, der Verkehrsverbünde und der Aufgabenträger des Nahverkehrs. Vergleichbare Regelungen werden ab dem 3. Dezember 2009 europaweit durch die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 eingeführt.

Regelungen im Nah- und Fernverkehr

Fahrpreiserstattung und Recht auf Fortsetzung der Fahrt

Wenn eine Ankunftsverspätung am Zielort von mindestens 60 Minuten zu erwarten ist, können Fahrgäste zwischen zwei Möglichkeiten wählen:

1. Erstattung des Fahrpreises für den Teil der Fahrt, der nicht zurückgelegt wurde. Der gesamte Fahrpreis wird nur ausnahmsweise erstattet, wenn die



Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen insgesamt sinnlos geworden ist.

2. Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort. Fahrgäste dürfen selbst bestimmen, ob sie bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt weiterreisen.

25 oder 50 Prozent Entschädigung

Wenn der Zug verspätet ankommt, haben Fahrgäste einen Anspruch auf Entschädigung. Das Recht auf Beförderung verlieren sie dabei nicht. Die Höhe der Entschädigung beträgt 25 Prozent des Fahrkartenpreises (einfache Fahrt) bei einer Verspätung ab 60 Minuten. Ab 120 Minuten Verspätung bekommen sie 50 Prozent erstattet.

Fahrgäste können als Alternative zu Reise Gutscheinen oder sonstigen angebotenen Entschädigungsleistungen auch eine Auszahlung in bar verlangen.

Die Eisenbahnunternehmen dürfen eine Bagatellgrenze festlegen, unterhalb der den Fahrgästen keine Entschädigung gezahlt wird. Diese Bagatellgrenze darf aber höchstens vier Euro betragen.

Sind Nutzer einer Zeitfahrkarte im entsprechenden Gültigkeitszeitraum wiederholt von Verspätungen betroffen, können auch sie eine angemessene Entschädigung verlangen. Das Gesetz trifft hier jedoch keine Regelung. Sie sollten sich deshalb direkt an das Eisenbahnunternehmen wenden bzw. an die Stelle, die die Zeitkarten ausstellt.

Beispiel Entschädigung: Herr Wagner möchte mit dem Zug von Darmstadt nach Kiel fahren. Die Fahrkarte hat 114 Euro gekostet. Er muss in Frankfurt am Main umsteigen, dafür hat er zehn Minuten Zeit. Den Anschlusszug nach Kiel verpasst Herr Wagner, weil der Regionalzug 30 Minuten zu spät in Frankfurt ankommt. Deshalb erreicht er Kiel erst um 19.51 Uhr statt wie geplant um 18.48 Uhr - mit mehr als 60 Minuten, jedoch weniger als 120 Minuten Verspätung. Herr Wagner bekommt 25 Prozent des Fahrpreises, also 28,50 Euro, erstattet.



Beispiel Bagatellgrenze: Frau Weber aus dem Emsland fährt mit dem Regionalzug von Lathen nach Emsdetten. Der Fahrpreis beträgt 14,60 Euro. Planmäßige Ankunft ist um 15.35 Uhr. Tatsächlich erreicht sie Emsdetten aber erst eine Stunde später. Sie erhält dennoch keine Fahrpreiserstattung von 25 Prozent, da der zu erstattende Betrag mit 3,65 Euro unterhalb der Bagatellgrenze liegt.



Hilfeleistungen

Sollte wegen einer Abfahrts- oder Ankunftsverspätung von mehr als 60 Minuten eine Übernachtung erforderlich werden, muss das Eisenbahnunternehmen ein Hotelzimmer oder eine andere Unterkunft und den Transfer vom Bahnhof dorthin anbieten. Darüber hinaus haben Fahrgäste Anspruch auf die Rückzahlung der anfallenden Telefonkosten, wenn sie eine wartende Person am Zielort über die Verspätung informieren. Es werden jedoch nur die angemessenen Kosten erstattet.

Haftungsbefreiung

Das Eisenbahnunternehmen haftet nicht wegen Verspätung, wenn:

- die Fahrgäste vor dem Kauf der Fahrkarte über Verspätung oder Ausfall informiert wurden
- die Fahrgäste mit einem anderen Verkehrsmittel oder mit geänderter Streckenführung weiterfahren und ihre tatsächliche Ankunftsverspätung am Zielort weniger als 60 Minuten beträgt
- wenn Ausfall, Verspätung oder verpasster Anschluss auf betriebsfremden, nicht vermeidbaren Umständen, auf dem Verschulden der Fahrgäste oder auf dem Verhalten Dritter beruhen

Beispiel Haftungsbefreiung: Die Bremsen versagen, der Lkw durchbricht die Schranken eines Bahnübergangs und kommt mitten auf den Schienen zum Halten. Der Zugführer des ankommenden Zuges kann mit einer Vollbremsung die Kollision vermeiden. Bis die Polizei die Gleise zur Weiterfahrt freigibt, vergeht mehr als eine Stunde. Obwohl der Fahrgast seinen Zielort mit 90 Minuten Verspätung erreicht, ist das Eisenbahnunternehmen nicht verpflichtet, einen Teil des Fahrpreises zu erstatten.

Besondere Regelungen im Fernverkehr

Zugfahrgästen im Fernverkehr stehen bei Verspätungen von mindestens 60 Minuten weitere Hilfeleistungen zu. Ihnen sind Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten, soweit sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder lieferbar sind.



Fahrgastrechte für Menschen mit Handicap

Neben den allgemeinen Fahrgastrechten werden auch die Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität und behinderten Menschen konkretisiert. Grundsätzlich sollen Regelungen für den diskriminierungsfreien Zugang für die Beförderung dieses Personenkreises gefunden werden. Dies heißt beispielsweise, dass Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer oder Reiseveranstalter sich nicht weigern dürfen, Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu befördern. Ausnahmen sind nur zulässig, wenn der Beförderung tech-

nische Hindernisse entgegenstehen. Die Fahrkarten müssen ohne Aufpreis angeboten werden. Darüber hinaus muss es auf Bahnhöfen und in Zügen umfangreiche Hilfeleistungen, wie zum Beispiel Einstiegshilfen, geben. Die benötigte Hilfe muss spätestens 48 Stunden vor Fahrtantritt angefordert werden, zum Beispiel beim Eisenbahnunternehmen, am Bahnhof oder gleich beim Ticketkauf. Alle Bahnhöfe müssen die Möglichkeit anbieten, die Ankunft anzumelden und Hilfe anzufordern.

Besondere Regelungen im Nahverkehr

Für den Schienenpersonennahverkehr bestehen zusätzlich zu den allgemeinen Fahrgastrechten eigene Regelungen. Diese gelten für Regionalbahn, Regionalexpress und S-Bahn, jedoch nicht für Bus und Straßenbahn.

Ersatzbeförderung mit einem anderen Zug

Wenn eine Ankunftsverspätung des Zuges von mindestens 20 Minuten zu erwarten ist, dürfen Fahrgäste im Nahverkehr einen anderen Zug, auch einen höherer Klasse, nutzen. Ausgenommen sind

Beispiel Ersatzbeförderung: Josephine Seidel aus Aschaffenburg möchte ihre Enkelkinder in Wiesbaden besuchen. Sie kauft einen Fahrschein für den Regional-Express - fahrplanmäßige Abfahrt 17.16 Uhr, Ankunft 18.55 Uhr. Frau Seidel erfährt über die Anzeigetafel, dass ihr Zug mit einer Verspätung von 40 Minuten eintreffen wird. Sie darf nun anstelle des Regional-Expresses den ICE von Aschaffenburg nach Frankfurt am Main benutzen, so dass sie Wiesbaden um 18.58 Uhr erreicht.

Sonderfahrten und Züge mit Reservierungspflicht, wie zum Beispiel ICE-Sprinter oder Nachtzüge.

Kosten, die durch die Nutzung des höherwertigen Zuges entstehen, können sich Fahrgäste später rückerstatten lassen. Dieser Anspruch gilt allerdings nicht für Fahrgäste, die mit einem erheblich ermäßigten Fahrschein reisen, zum Beispiel mit dem „Schönen-Wochenende-Ticket“ oder mit einem Länderticket.

In Einzelfällen kann das Eisenbahnunternehmen die Ersatzbeförderung in einem höherwertigen Zug ausschließen, wenn erhebliche Störungen im Betriebsablauf zu erwarten sind. Dies ist zum Bei-

spiel dann der Fall, wenn die Kapazität des Zuges durch die zusätzlichen Fahrgäste überlastet werden würde.

Ersatzbeförderung mit anderen Verkehrsmitteln

Die Fahrgäste dürfen ein anderes Verkehrsmittel nutzen, zum Beispiel ein Taxi, wenn zu erwarten ist, dass ein Zug, dessen planmäßige Ankunftszeit zwischen null Uhr und fünf Uhr morgens liegt, mit mindestens 60 Minuten Verspätung ankommt. Der Fahrgast bekommt dann die Kosten zum Zielbahnhof bis maximal 80 Euro erstattet. Das gilt auch,



Beispiele Ersatzfahrt mit dem Taxi: Ehepaar Schmitz möchte nach einem Opernbesuch um 0.43 Uhr mit dem Regional-Express von Berlin Hauptbahnhof zurück nach Werder fahren. Planmäßige Ankunft ist 1.17 Uhr. Am Bahnhof erfährt das Ehepaar, dass der Zug wegen eines Defekts ausfällt. Der nächste Zug fährt erst Stunden später. Das Ehepaar darf ein Taxi nehmen und bekommt die Fahrt zum Zielbahnhof bis zu jeweils 80 Euro erstattet.

Nach einem Besuch bei Freunden in Balve im Sauerland wollen vier Teenager mit der letzten Regionalbahn kurz vor 21 Uhr zurück nach Menden fahren. Sie erfahren am Bahnhof, dass der Zug wegen eines Fahrwerkschadens ausfällt. Eine andere Möglichkeit, Menden mit öffentlichen Verkehrsmitteln noch bis 1 Uhr nachts zu erreichen, gibt es nicht. Die Teenager dürfen deshalb sofort ein Taxi nehmen und erhalten die Kosten bis zu jeweils 80 Euro erstattet.



wenn die letzte fahrplanmäßige Verbindung ausfällt und die Fahrgäste deshalb ihren Zielbahnhof bis Mitternacht nicht ohne die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels erreichen können. Dieses Recht besteht jedoch nur dann, wenn das Eisenbahnunternehmen keine eigenständige alternative Beförderung zum Zielort anbietet. Die Fahrgäste haben den Schaden durch die Wahl eines kostengünstigen Verkehrsmittels so gering wie möglich zu halten. Soweit es zumutbar ist, sollten Fahrgäste bei einer Ersatzbeförderung mit dem Taxi Fahrgemeinschaften bilden.

Haftungsbefreiung im Nahverkehr

Eine Erstattungspflicht bei dem Ausfall oder der Verspätung eines Zuges besteht nicht bei:

- betriebsfremden unvermeidbaren Umständen, zum Beispiel Terrorwarnungen oder extremen Wetterverhältnissen,
- Verschulden der Fahrgäste, zum Beispiel durch das grundlose Betätigen der Notbremse,
- Fehlverhalten Dritter, wie im Beispiel auf Seite 9 oder bei Selbsttötungen.

Das Eisenbahnunternehmen kann sich grundsätzlich nur dann auf betriebsfremde unvermeidbare Umstände und das Verhalten Dritter berufen, wenn der Fahrgast rechtzeitig über diese Ursache informiert wurde oder die Ursache für den Fahrgast offensichtlich ist. Eine Information gilt als rechtzeitig, wenn sich der Fahrgast durch entsprechendes Verhalten darauf einstellen kann.

Praktische Hinweise

Auf Anfrage der Fahrgäste muss das Eisenbahnunternehmen auf der Fahrkarte bestätigen, dass der Zug ausgefallen ist oder verspätet war und

Gut zu wissen: Die Eisenbahnunternehmen haben eine gemeinsame Stelle, bei der Fahrgäste ihre Erstattungsansprüche geltend machen können:

Servicecenter Fahrgastrechte
60647 Frankfurt
Tel. 0180 5202178*

* 14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend. Stand 7/09.

deshalb der Anschlusszug nicht mehr erreicht werden konnte. Das erleichtert die spätere Durchsetzung des Entschädigungsanspruchs. Fahrgäste sollten sich alle notwendigen Auslagen wie



Telefon-, Hotel-, Taxi- oder ICE-Zusatzkosten, die infolge von Verspätung, Anschlussversäumnis oder Ausfall entstanden sind, schriftlich quittieren lassen. Wer einen Erstattungsanspruch geltend machen möchte, sollte diese Belege grundsätzlich nur in Kopie bei der zuständigen Stelle einreichen.

Wer hilft im Streitfall?

Tritt bei der Reise mit der Bahn ein Problem auf, müssen sich die Fahrgäste mit ihrer Beschwerde als erstes an das Eisenbahnunternehmen wenden.

Wenn eine Antwort ausbleibt oder unbefriedigend ist, können Fahrgäste sich an eine Schlichtungsstelle wenden (Adressen siehe Kasten).

Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Die Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD vermittelt erfolgreich in Streitfällen zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen im Bahn-, Flug-, Bus- und Schiffsverkehr. Sie arbeitet unabhängig, transparent und effizient und erfüllt die Anforderungen der europäischen Kommission an Schlichtungsstellen.

Schlichtungsstellen

Fernverkehr

Schlichtungsstelle Mobilität
Postfach 610249, 10923 Berlin,
Tel. 030 469970-0, Fax -10,
www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Nahverkehr Bayern

c/o VDV-Landesgr. Bayern
Postfach 202052
80020 München
Tel. 089 4702484
www.ombudsstelle-nahverkehr-bayern.de

Nahverkehr Baden-Württemberg

c/o VDV-Landesgruppe BW
Postfach 801006
70510 Stuttgart

Nahverkehr NRW

Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf,
Tel. 0211 3809-380, Fax -666,
www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Nahverkehr Ost

Postfach 120626, 10596 Berlin
Fax 030 39993217,
www.schlichtungsstelle-nahverkehr-ost.de



VCD - der einzige Verkehrsclub mit Klimaschutzfaktor!

Es gibt viele Wege hin zu einer klimaschonenden Mobilität. Aber nur einen Verkehrsclub, der sie alle geht. Seit mehr als 20 Jahren kümmert sich der VCD um ein optimales Bus- und Bahnangebot, mehr Platz für Fahrräder, umweltschonende Autos und mehr Sicherheit für Kinder. Damit ist der VCD der richtige Verkehrsclub für alle, die umweltbewusst unterwegs sein wollen.

Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

Rudi-Dutschke-Str. 9 · 10969 Berlin · Postfach 610148 · 10921 Berlin
Fon 030/28 0351-0 · Fax -10 · mail@vcd.org · www.vcd.org

Impressum

Herausgeber: Schlichtungsstelle Mobilität

Verantwortlich für die Gesamtherstellung: Anke Lobmeyer

Redaktion/Produktion: fairkehr GmbH, Bonn, Valeska Zepp

Gestaltung und Grafik: Marc Venner

Fotos: Marcus Gloger (Titel, S. 19), DB AG (S. 13), Rainer Sturm/
Pixelio.de (S. 14), istockphoto.com (S. 5, 7, 8, 10, 17)

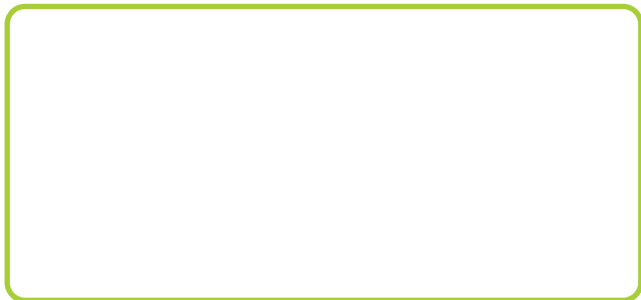
Diese Broschüre wurde finanziert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. Stand: 7/09



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz



Diese Broschüre wurde Ihnen überreicht durch:



Schlichtungsstelle Mobilität
Postfach 610249, 10923 Berlin,
Tel. 030/469970-0,
(Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr),
Fax 030/469970-10,
schlichtungsstelle@vcd.org,
www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

schlichtungsstelle
mobilität 